

A REMETTRE AU CANDIDAT

Pour répondre aux diverses demandes du client :

1) Sur une paire de chaussures usées.

Vous devez:

- Identifier la nature des travaux à effectuer.
- Etablir un devis verbal de la réparation.
- Renseigner le ticket de réparation.
- Proposer un délai.

2) Le client veut récupérer ses chaussures, mais il a perdu son ticket.

Vous devez:

- Retrouver la paire à l'aide d'un questionnement pertinent.
- Encaisser le paiement.

3) Le client souhaite faire réaliser un lot de cartes de visite personnelles.

Vous devez :

- Compléter la demande afin que les cartes soient réalisées chez le co-traitant.
- Argumenter.
- Renseigner le bon de commande.
- Faire valider la commande.

4) Une cliente vous présente une paire de chaussures modèle décolleté, celles-ci ne lui tiennent pas aux pieds.

Vous devez :

- Conseiller les articles appropriés.
- Présenter les caractéristiques des articles proposés.
- Effectuer une démonstration de la mise en place des articles.

CAP cordonnerie multiservice	Code : 50 243 20	Session 2008	SUJET
EP1 : Relations avec la clientèle	Durée : 1h15 heures	Coefficient : 4	Page 1/1